



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

POROČILO O REŠEVANJU UPORABNIŠKIH SPOROV ZA ČETRTO ČETRTLETJE 2023



Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke pridobljene skozi četrletna zbiranja ali drugače zbrane podatke. Zaradi naknadnih popravkov so možna odstopanja od že predhodno objavljenih podatkov. Analize, ki v tem poročilu niso vključene, so lahko vključene v naslednjih poročilih agencije. Agencija si pridržuje pravico odločanja o vsebini svojih poročil.

Kazalo vsebine

Uvod	3
Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij	3
Uporabniški spori s področja poštних storitev	6
Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev	7
Pritožbe potnikov v železniškem prometu.....	7
Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke.....	8
Priloga	9

Kazalo slik

Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vrsto storitve.....	3
Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora	4
Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov	4
Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve)	4
Slika 5: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve.....	5
Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve	6
Slika 7: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino	8

Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) objavlja poročilo o reševanju uporabniških sporov s področja elektronskih komunikacij, poštnih in avdiovizualnih medijskih storitev ter pritožb potnikov v železniškem prometu za četrto četrtletje 2023.

Uporabniški spori s področja elektronskih komunikacij

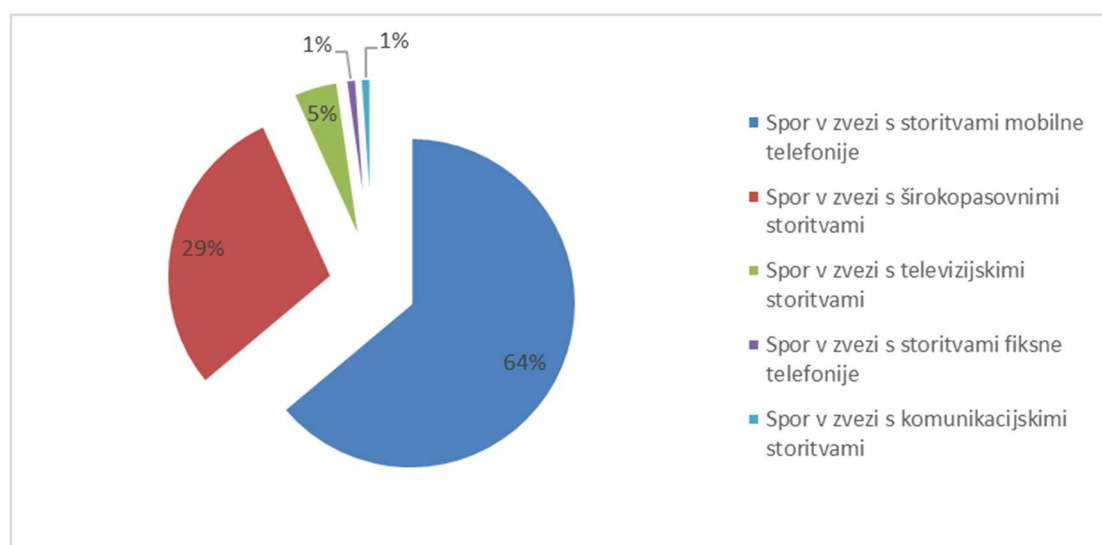
Agencija je na podlagi določb Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-10; v nadaljevanju: ZEKom-2) pristojna za reševanje sporov med fizičnimi in pravnimi osebami, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in storitve, ter končnimi uporabniki.

Prejete zadeve

V zadnjem četrtletju leta 2023 je agencija prejela 266 predlogov za rešitev spora s področja elektronskih komunikacij. V primerjavi s prejšnjim četrtletjem (195 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov povečalo za 36 %.

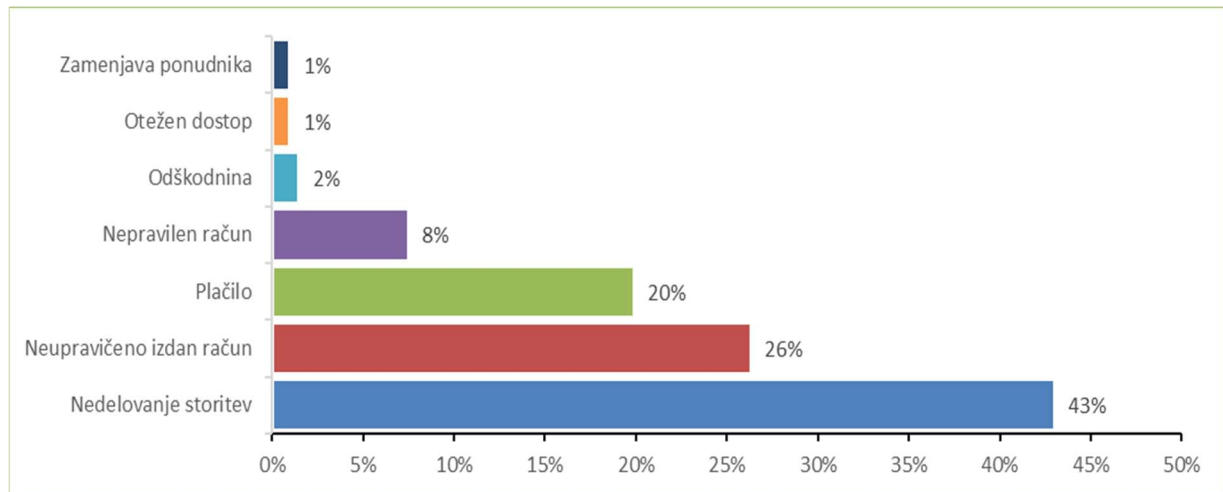
Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med končnim uporabnikom in izvajalcem, so ponovno prevladovali spori v zvezi s storitvami mobilne telefonije (64 %), sledili so spori povezani s širokopolasovnimi storitvami (29 %), manjši delež pa so, tako kot prejšnje četrtletje, predstavljali spori, ki so se nanašali na televizijske storitve (5 %). Deleži preostalih sporov so znašali 1 % ali manj.

Podrobnejši statistični prikaz glede na vsebino spora je razviden iz spodnje slike.



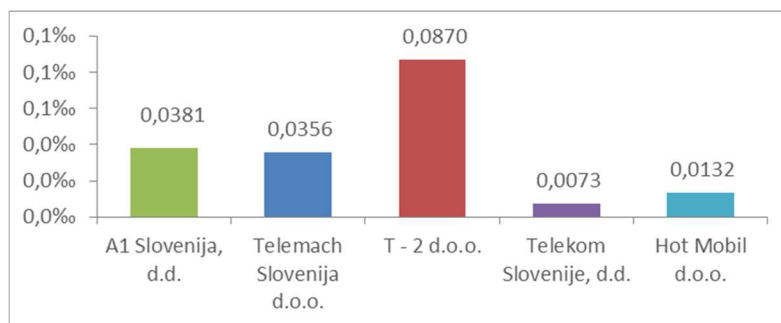
Slika 1: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na vrsto storitve

Največji delež sporov se je tokrat nanašal na nedelovanje storitev (43 %), sledili pa so spori v zvezi z neupravičeno izdanimi računi (26 %), plačilom storitev v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe (20 %), in nepravilnimi računi (8 %). Deleži preostalih sporov so znašali 2 % ali manj, pri čemer je podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet razvidna s spodnje slike.¹

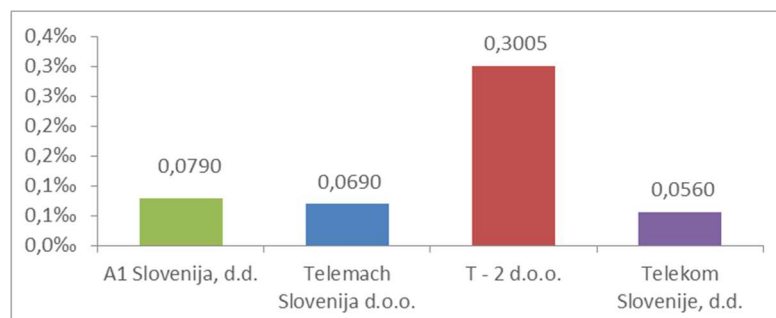


Slika 2: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na predmet spora

V nadaljevanju je prikazan delež sporov za operaterje, glede na število končnih uporabnikov teh operaterjev (mobilne storitve) oziroma glede na število priključkov (fiksne storitve). Podatki so prikazani ločeno za trg fiksnih storitev in ločeno za trg mobilnih storitev. Številka na vrhu posameznega stolpca predstavlja promil (‰) uporabnikov, ki so zoper svojega operaterja vložili predlog za rešitev spora pred agencijo. Podrobnejši prikaz je razviden iz spodnjih slik.



Slika 3: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število uporabnikov (mobilne storitve)



Slika 4: Prejete zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na število priključkov (fiksne storitve)

¹ Pojasnilo o razvrstitvi prejetih zadev glede na predmet spora se nahaja v prilogi.

Rešene zadeve

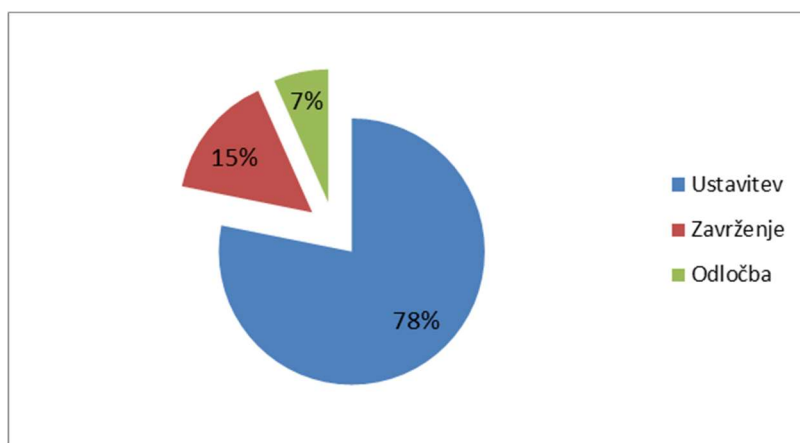
V zadnjem četrtletju leta 2023 je agencija rešila 270 sporov s področja elektronskih komunikacij.

Pri tem je agencija v 211 zadevah izdala sklep o ustavitvi postopka (bodisi, ker so se sprte stranke po posredovanju agencije poravnale, bodisi ker predlagatelj postopka več ni želel nadaljevati oz. je bila zadeva odstopljena pristojnemu organu. Agencija ob tem pojasnjuje, da do ustavitve postopka lahko pride na podlagi devetega odstavka 283. člena ZEKom-2,² tretjega odstavka 285. člena ZEKom-2³ oziroma 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE, 32/22 – ZDeb; v nadaljevanju: ZUP), ki se v postopku reševanja spora uporablja na podlagi petega odstavka 283. člena ZEKom-2.

Delež doseženih ustavitv postopka s področja elektronskih komunikacij, med katere se štejejo tudi zadeve, odstopljene v reševanje pristojnim organom, je v tem četrtletju tako znašal 78 %.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 18 zadevah, 41 predlogov za rešitev spora pa je bila primorana zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti v danem roku ni odpravil).

Grafičen prikaz načina rešitve je razviden iz spodnje slike.



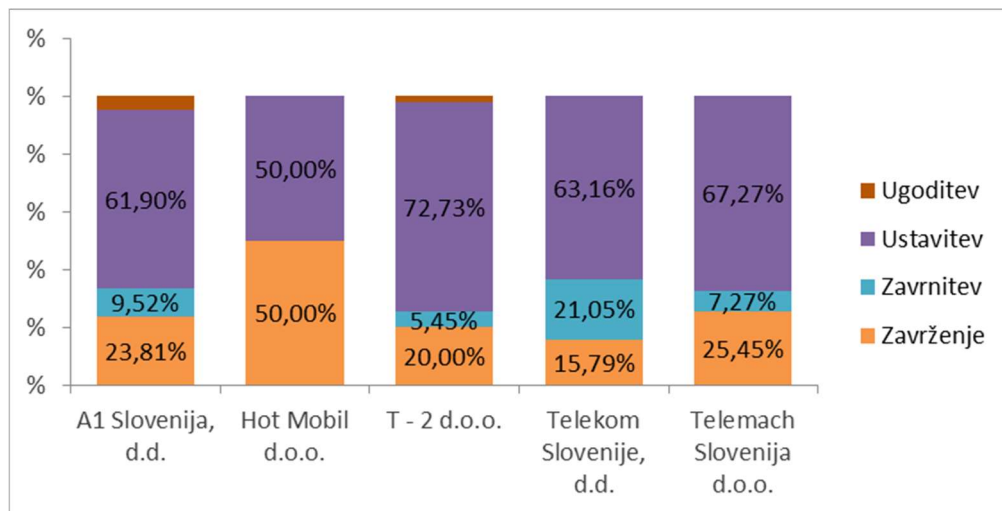
Slika 5: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij glede na način rešitve

Povprečni čas reševanja spora s področja elektronskih komunikacij je v tem obdobju znašal 53 dni.

² »Če stranka, ki je zahtevala začetek postopka, ne pride na ustno obravnavo, čeprav je bila nanjo pravilno vabljen, in v določenem roku ne odgovori na prejeti zapisnik o opravljeni ustni obravnavi, se šteje, da je umaknila zahtevek.«

³ »Če agencija končnemu uporabniku, ki je vlagatelj zahteve za rešitev spora iz 2. točke prvega odstavka 282. člena ZEKom-2, predloži predlog sporazumne rešitve, ki ga je pripravila fizična ali pravna oseba, ki zagotavlja elektronska komunikacijska omrežja in storitve, in s katerim ta v celoti ugodi zahtevku končnega uporabnika, vlagatelj pa na ta predlog v za to določenem roku ne odgovori, se šteje, da se strinja s ponujeno rešitvijo in je umaknil zahtevek.«

Iz spodnjega prikaza je razviden odstotek rešenih sporov v zadnjem četrtletju leta 2023 glede na način rešitve ter ločeno za vsakega operaterja:



Slika 6: Rešene zadeve s področja elektronskih komunikacij po operaterjih glede na način rešitve

Uporabniški spori s področja poštних storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14-ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2) pristojna za reševanje sporov med izvajalci ter uporabniki poštних storitev.

Prejete zadeve

V zadnjem četrtletju leta 2023 je agencija prejela 9 predlogov za rešitev spora s področja poštних storitev. V primerjavi s prejšnjim četrtletjem (7 prejetih predlogov za rešitev spora) se je število prejetih sporov nekoliko zvišalo (29 %).

Rešene zadeve

V istem obdobju je agencija tudi rešila 2 spora s področja poštних storitev in v obeh primerih o zadevah odločila z ugodilno upravno odločbo.

Uporabniški spori s področja avdiovizualnih medijskih storitev

Agencija je na podlagi določb Zakona o avdiovizualnih medijskih storitvah (Uradni list RS, št. 87/11, 84/15 in 204/21) pristojna za reševanje sporov med uporabniki in ponudniki platform za izmenjavo videov.

V zadnjem četrtletju leta 2023 agencija ni prejela ali rešila uporabniških sporov z navedenega področja.

Pritožbe potnikov v železniškem prometu

Pravice potnikov v železniškem prometu ureja Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu⁴ (v nadaljevanju: Uredba). V skladu s 5. členom Uredbe o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 67/11) pritožbe potnikov v zvezi s kršitvami Uredbe obravnava agencija. Peti odstavek 18.č člena Zakona o železniškem prometu (Uradni list RS, št. 99/15 – UPB, 30/18, 82/21, 54/22 – ZUJPP in 130/22 - ZCPN; v nadaljevanju: ZZelP) pa določa, da agencija vodi postopek in izdaja posamične akte po določbah ZUP, razen če ZZelP ne določa drugače.

Prejete zadeve

V četrtem četrtletju leta 2023 je agencija prejela 7 pritožb potnikov s področja železniških storitev, od katerih so se 4 pritožbe nanašale na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo. Za ostale 3 pritožbe je agencija ugotovila, da se ne nanašajo na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo, zato jih je odstopila v reševanje pristojnim organom.

Rešene zadeve

Agencija je v četrtem četrtletju leta 2023 zaključila 5 pritožbenih postopkov.

V 2 postopkih je izdala sklep o zavrženju, saj sta bili vlogi poslani z elektronskega naslova, brez lastnoročnega podpisa oz. varnega elektronskega podpisa s kvalificiranim potrdilom ter brez naslova za vročanje, pritožnika pa se nista odzivala na poziv agencije o dopolnitvi pritožb. Zahtevka prav tako nista bila konkretizirana. Eno izmed teh dveh pritožb je agencija (delno) odstopila v nadaljnje reševanje Ministrstvu za okolje, podnebje in energijo, kot naročniku OGJS prevoza potnikov v notranjemu in čezmejnemu regijskemu železniškemu prometu. Ostale 3 pritožbe, za katere je agencija ugotovila, da se ne nanašajo na kršenje pravic potnikov skladno z Uredbo, je odstopila pristojnim organom, od tega dve Ministrstvu za okolje, podnebje in energijo in eno Tržnemu inšpektoratu.

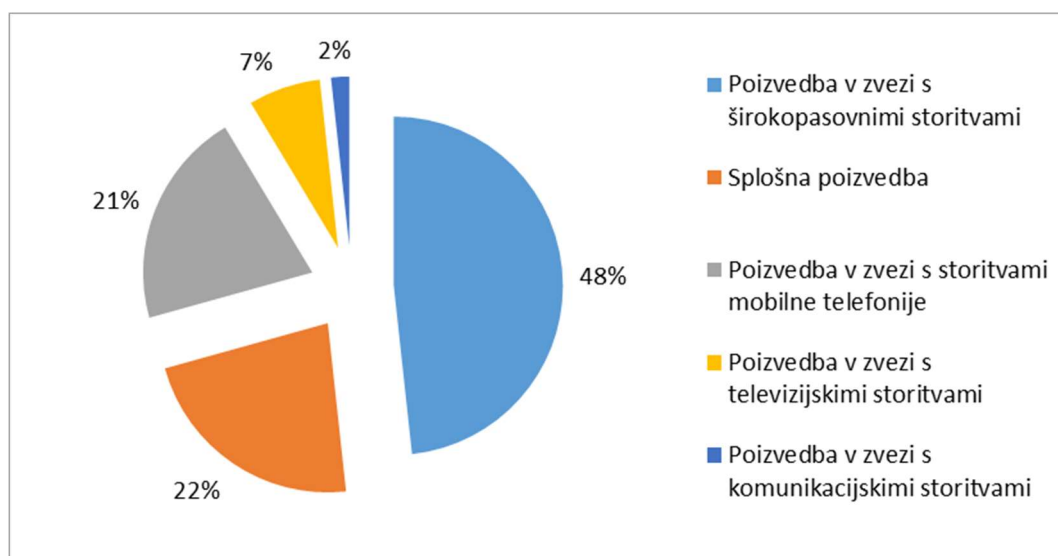
⁴ Uredba (EU) 2021/782 se uporablja od 7. 6. 2023. Z dnem uveljavitve Uredbe (EU) 2021/782 je prenehala veljati Uredba (ES) 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu.

Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke

Da bi preprečila nastanek sporov, agencija uporabnikom omogoča, da se nanjo obrnejo po nasvet, kaj storiti, ko v odnosu z operaterjem ali izvajalcem poštnih storitev naletijo na določene težave. V takih primerih agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V zadnjem četrletju leta 2023 je tako agencija s strani končnih uporabnikov skupno prejela 62 poizvedb, in sicer 58 s področja elektronskih komunikacij in 4 s področja poštnih storitev.

Glede na vrsto storitve s področja elektronskih komunikacij, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnila, so ponovno prevladovale poizvedbe v zvezi s širokopasovnimi storitvami (48 %), sledile so splošne poizvedbe glede pristojnosti oziroma delovanja agencije in glede postopka reševanja sporov (22 %) ter poizvedbe v zvezi s storitvami mobilne telefonije (21 %) in televizijskimi (7 %) ter komunikacijskimi storitvami (2 %).



Slika 7: Prejete poizvedbe s področja elektronskih komunikacij glede na vsebino

V istem obdobju je agencija pripravila 65 odgovorov (62 s področja elektronskih komunikacij in 3 s področja poštnih storitev), povprečen čas priprave odgovora pa je znašal 9 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter osnovna pojasnila, ki jih agencija zagotavlja preko brezplačne telefonske številke 0802735 za pomoč uporabnikom, ki deluje ob ponedeljkih, sredah in petkih med 9. in 11. uro.

Agencija je v tem četrletju prejela 110 klicev.

Priloga

Razvrstitev prejetih zadev s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev glede na predmet spora:

Plačilo	spori glede stroškov, ki jih je operater uporabniku zaračunal v zvezi s prekinitvijo ali preklicem pogodbe (npr. administrativni strošek preklica pogodbe, sorazmerni znesek ugodnosti, strošek prenosa številke, strošek vračila terminalske opreme, ipd.)
Nepravilno izdan račun	spori, v katerih uporabniki trdijo, da določene storitve niso naročili oziroma je niso uporabili, operater pa jim jo je kljub temu zaračunal (npr. zaračunan prenos podatkov za katerega uporabnik trdi, da ga ni opravil, ipd.)
Nedelovanje storitev	spori v zvezi z nedelovanjem oziroma slabšim delovanjem storitev (npr. storitev določeno obdobje ni delovala, hitrost je nižja od naročene, ipd.)
Nepravilen račun	spori, v katerih uporabniki navajajo, da podatki na izdanem računu niso pravilni (npr. zaračunana količina SMS sporočil ni točna, ipd.)
Otežen dostop	spori v zvezi s tem, da storitev uporabniku ni več oziroma sploh ni na voljo (npr. nima dostopa do interneta, ipd.)
Zavajajoči pogodbeni pogoji	spori, v katerih uporabniki navajajo, da so informacije o pogodbenih pogojih zavajajoče in so povzročile, da so sprejeli odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejeli;
Odškodnina	gre za zahtevke za povrnitev nastale škode in stroškov (t. i. odškodninski zahtevki), v poštev pride predvsem pri sporih v zvezi s poštnimi storitvami
